
Kecemasan Terhadap Komputer di Era E-Government

Arief Fahmie

Universitas Islam Indonesia

Abstract

Regional governments in many Indonesian provinces are currently applying information technology in order to better serve the people through the e-government program. E-government is an internet based information management system to assist the public in accessing, searching and recording public informations from the government. This paper examines the consequences which might be faced by government employees in facing a change of the work technology. Studies showed that one out of the many issues related to the use of computer technology is computer anxiety. It is found that high anxiety related to computer technology occur as a form of techno-stress and is associated with psychological symptoms, known as computer anxiety. High computer anxiety is thought to be related to negative work attitudes. Thus, internal and external factors related to computer anxiety need to be examined in order for the government organizations to deal with computer anxiety, both as prevention and intervention, more effectively.

Key Words: *E-government, Computer anxiety, Prevention, Intervention*

PENGANTAR

Penerapan teknologi informasi, terutama internet, di Indonesia telah dilakukan di seluruh institusi, baik dalam sektor bisnis, pendidikan, maupun pemerintahan. Menteri Komunikasi dan Informasi Syamsul Mu'arif pada acara pertemuan yang diadakan Asosiasi Penyelenggara Multimedia Indonesia (APMI) dengan tema "*Multimedia Industry Perspective*" tanggal 08 April 2003 di Jakarta menyampaikan bahwa setiap negara atau perusahaan harus mengantisipasi kemajuan teknologi informatika dan memberikan usaha untuk ketersediaan suatu infrastruktur informasi yang baik dan terhubung dengan jaringan informasi global, sehingga transparansi dan kecepatan dalam melakukan

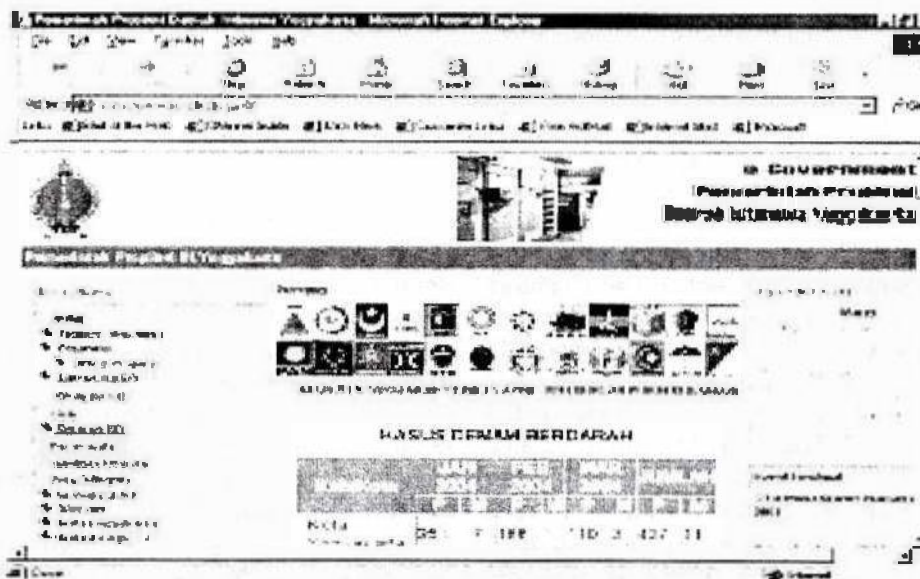
distribusi informasi dan transaksi bisnis akan semakin mudah (Berita Kominfo, 2003).

Di bidang hukum, penggunaan teknologi *teleconference* di Indonesia untuk mendengar keterangan saksi dari Malaysia dalam persidangan kasus Bom Bali menimbulkan perdebatan sekitar dasar hukum penggunaannya. Di sektor industri perbankan telah banyak penggunaan internet sebagai sarana transaksi sehingga muncul istilah *e-banking*. Sampai dengan Februari 2002, telah terdapat sembilan bank yang membuka fasilitas tersebut (Internet, 2002). Di bidang pendidikan muncul *digital library* atau *e-library*. Penggunaan teknologi ini akan mempunyai daftar yang masih dapat diperpanjang.

Pemerintah Daerah merupakan salah satu organisasi yang sedang meningkatkan aplikasi teknologi informasi dengan dicanangkannya *e-government*. Terwujudnya *e-government* merupakan tujuan dari Kerangka Teknologi Informasi Nasional (KTIN) yaitu *e-government for good governance* pada 2005 (Rachmadewi, 2002). *E-government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet untuk merekam dan melacak informasi publik; memberi akses layanan publik oleh instansi pemerintah (Abidin, 2002). Pengembangan *e-government* bisa memperpendek jalur birokrasi di pemerintahan, juga diharapkan Pemerintah Kabupaten atau Kota dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), sebab dana yang masuk bisa langsung ke kas dan menambah PAD.

Kabupaten Takalar, Sulawesi Selatan, sebagai contoh, telah mencanangkan diri sebagai *e-government* dengan membangun situs <http://www.takalar.go.id>. Jumlah Pemerintah Daerah yang membangun situs semakin bertambah, di antaranya Propinsi Sulawesi Utara (<http://www.sulut.go.id>), Kabupaten Lamongan ([\[www.lamongan.go.id\]\(http://www.lamongan.go.id\)\), dan Kabupaten Surakarta \(<http://www.surakarta.go.id>\). Pemerintah Pusat pun serius mendukung implementasi *e-government* dengan menempatkan penyusunan rencana induk Sistem Informasi Nasional \(SISFONAS\) sebagai program prioritas yang sekaligus menjadi tulang punggung pendukung bagi pengembangan *e-government* \(Berita Kominfo, 2003\). Contoh tampilan dari situs milik Pemerintah Propinsi DI Yogyakarta dapat dilihat pada gambar 1.](http://www.lamo-</p>
</div>
<div data-bbox=)

Tujuan utama implementasi teknologi informatika pada sektor pemerintahan adalah merangsang munculnya berbagai prakarsa yang transparan ke arah perbaikan akses kompetisi global dan perbaikan kesejahteraan hidup secara lebih cepat, efisien dan bisa diandalkan (Tjahjanto, 2002). Pelaksanaan konsep *e-government* akan sangat membantu peningkatan kinerja pegawai pemerintah. Hal ini disebabkan para pegawai dan masyarakat dapat memanfaatkan teknologi informatika untuk promosi maupun sosialisasi, di samping itu pengolahan informasinya dapat dilakukan dengan transparan, sederhana, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan (Kedaulatan Rakyat, 2003).



Gambar 1: Tampilan *website* milik Pemerintah Propinsi D.I. Yogyakarta

Penerapan teknologi informasi, sebagai suatu perubahan, tentu memerlukan persiapan yang matang sebelum mengaplikasikannya. Tingkat kesiapan tersebut adalah kesiapan biaya, sumber daya manusia, sistem kerja, demikian pula aturan perundang-undangan, perangkat lunak, dan perangkat keras. Tingkat kesiapan ini akan menentukan tingkat produktivitas karena teknologi informatika justru dapat menyebabkan inefisiensi bila penggunaannya tidak efektif. Rachmadewi (2002), sebagai ilustrasi, mengamati bahwa kesalahan pengembangan *e-government* kebanyakan disebabkan oleh ketidak-tahuan mengenai pengertian teknologi informasi dan sistem informasi. Kalangan eksekutif dan legislatif memandang bahwa pengembangan sistem informasi adalah komputerisasi yang berkaitan dengan *software* atau *hardware* saja. Hal ini tentu saja keliru karena terjadi pula dinamika di bidang psikologis, hukum, dan sosial politik.

Kesiapan sumber daya manusia sebenarnya bukan hanya menyangkut aspek kognitif dan psikomotorik saja. Artinya sumber daya manusia yang mampu menggunakan sistem *e-government* tidak hanya perlu menguasai pengetahuan tentang perangkat lunak dan atau perangkat keras; serta operasionalisasinya. Jika hanya aspek kognitif dan psikomotorik saja yang difungsikan maka menyiapkan sumber daya manusia akan disederhanakan menjadi bagaimana teknologi dikuasai secara kognitif dan psikomotorik. Tentu saja hal ini mempunyai kelemahan karena domain psikologis yang lain yaitu aspek afeksi kurang menjadi fokus perhatian. Paradigma ini sering membuat aplikasi teknologi informatika menjadi sebuah kesalahan strategi. Penelitian menunjukkan bahwa orang yang mempunyai afeksi negatif terhadap teknologi maka dapat menghindari penggunaan komputer sebagai sarana untuk belajar (Koochang dalam Benson, 2002). Penelitian Baker (Martin, 1998) menunjukkan bahwa sikap positif terhadap komputer berkorelasi positif dengan pengetahuan tentang komputer dan frekuensi penggunaannya. Bila dikaitkan dengan

implementasi *e-government* maka individu yang mempunyai afeksi yang negatif dan harus menggunakan teknologi komputer yang baru akan menolak sistem tersebut, baik secara eksplisit maupun implisit. Hal ini tentu saja akan memengaruhi kinerja, baik individual maupun organisasi, karir, bahkan program yang menelan biaya besar ini dapat dihentikan.

Kajian tentang kesiapan sumber daya manusia pada artikel ini menekankan pada dinamika psikologis pada Pegawai Negeri Sipil (PNS). Hal ini disebabkan bahwa PNS adalah salah satu pihak yang berkaitan langsung dengan konsep maupun aplikasi *e-government*. Apapun operasionalisasi sistem ini, baik ketika digunakan oleh pelaku bisnis, aparat penegak hukum, ilmuwan, masyarakat umum, maka PNS sebagai pihak yang melaksanakan operasionalisasi pemerintah akan berkaitan langsung dengan sistem *e-government*.

Warsito (2003) menengarai bahwa pemerintahan masih gagap dalam menerapkan teknologi informasi karena penggunaannya masih sebatas untuk menggantikan ketikan manual. Di samping itu, Suryo (2003) menemukan bahwa dari 180 *website* milik pemerintah daerah ternyata hanya 60 saja yang tetap melakukan *up date*. Pemaparan di atas menunjukkan bahwa kondisi psikologis, terutama afeksi, bagi PNS mempunyai posisi yang vital sehingga menarik untuk didiskusikan lebih mendalam.

E-Government

Pembahasan tentang kondisi psikologis PNS di era *e-government* tentu harus diawali dengan penjelasan terlebih dahulu tentang *e-government* itu sendiri. *E-government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet untuk merekam dan melacak informasi publik; memberi akses layanan publik oleh instansi pemerintah (Abidin, 2002). Implementasi *e-government* adalah tujuan dari Kerangka Teknologi Informasi Nasional (KTIN) yaitu *e-government for good governance* pada 2005 (Rachmadewi, 2002).

Manfaat utama implementasi teknologi informatika ini adalah munculnya berbagai prakarsa yang transparan ke arah perbaikan akses kompetisi global dan perbaikan kesejahteraan hidup secara lebih cepat, efisien dan bisa diandalkan (Tjahjanto, 2002). *E-government* akan sangat membantu peningkatan kinerja pegawai pemerintah. Hal ini disebabkan para pegawai dan masyarakat dapat memanfaatkan untuk promosi maupun sosialisasi, di samping itu pengolahan informasinya dapat dilakukan dengan transparan, sederhana, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan (Kedaulatan Rakyat, 2003). Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan sistem dalam bentuk baru seperti *G2C (Government to Citizens)*, *G2B (Government to Business Enterprises)* dan *G2G (Government to Government/Inter-Agency Relationship)* (Kedaulatan Rakyat, 2003).

Contoh dari *e-government* adalah SIMTAP (Sistem Informasi Manajemen Satu Atap) Kabupaten Takalar. Sistem informasi berbasis web ini dipergunakan Kantor Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Takalar untuk layanan umum yang secara fisik disatukan dalam satu atap. SIMTAP memakai antar muka web namun akses langsung dari internet oleh masyarakat belum diberikan. Tujuan SIMTAP adalah membantu proses layanan UPT kepada masyarakat dan membantu Pejabat Pemda (Bupati, Wakil bupati, Sekwilda, Kepala Dinas) dalam memantau proses penyelesaian layanan-layanan tersebut dari Kantor Bupati dan setiap Kantor Dinas. Melalui SIMTAP dapat diterapkan konsep *paperless office*, misalnya proses persetujuan, disposisi, surat dinas, dan komunikasi lainnya melalui *e-mail*. Di samping itu dapat dilakukan *monitoring* dengan melihat dan mencetak laporan tentang jumlah pendaftar, status dokumen, keterlambatan, dan jumlah pendapatan dalam jangka waktu tertentu. Bupati, Wakil Bupati, dan Sekwilda dapat memonitor semua layanan sedangkan setiap Kepala Dinas dan Unit Kerja dapat memonitor layanan yang ada di lingkup kerjanya masing-masing.

Terdapat 12 layanan umum di Kantor UPT melalui operator (8 jam sehari seminggu). Pelayanan tersebut adalah Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Ijin Lokasi, Sertifikat Tanah, Akta Catatan Sipil, Ijin Gangguan, Ijin Reklame, Mutasi, Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perdagangan (TDP), Tanda Daftar Industri Kecil (TDIK), dan Tanda Daftar Usaha Perdagangan (TDUP).

Salah satu manfaat yang dirasakan dalam penggunaan *e-government* adalah efisiensi penggunaan kertas dan waktu pelayanan yang secara terperinci adalah:

1. Penggunaan kertas menghemat sampai 70%.
2. Waktu pelayanan KTP \pm 10 menit, perijinan 1 hari, sertifikat tanah 2 bulan.
3. Akses layanan selama tahun 2000 meningkat 296% dan pendapatan meningkat 154%.
4. Penelusuran dan pengawasan terhadap arsip data menjadi lebih cepat.
5. Masyarakat cukup datang ke satu tempat (UPT) tanpa harus mondar-mandir ke instansi lain untuk menyelesaikan perijinan.
6. Tahun 2001 diujicobakan melayani permohonan KTP melalui salah satu kecamatan.
7. Adanya efisiensi komunikasi dan koordinasi petugas UPT dengan pejabat pemerintahan dengan menggunakan *e-mail*.

Kecemasan Menggunakan Komputer

Komputer telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan manusia. Komputer sebagai alat komunikasi mampu membuat, mengirim, dan menerima informasi yang terbaru dari seluruh belahan dunia. Perpustakaan saat ini banyak menggunakan komputer untuk membuat program katalog. Informasi tentang pendidikan dapat diperoleh lewat komputer (internet), misalnya Layanan Informasi Akademik dari UII. Surat elektronik mendapat porsi yang banyak dalam dunia

korespondensi. Proses bisnis dijalankan secara komputerisasi. Akhirnya, memang tidak satu pun bidang kehidupan yang tidak terjamah oleh komputer.

Konsekuensi dari penggunaan komputer dalam kehidupan manusia adalah munculnya gejala psikologis yang berhubungan dengan komputer, yang salah satunya adalah kecemasan komputer (*computer anxiety*). Perasaan kecemasan komputer dan penggunaannya, ternyata mempengaruhi 30-40 % dari populasi di Inggris (Tseng, Tiplady, Macleod, Wright, 2002) juga satu di antara tiga dari pelajar SMU mengalami fobia teknologi (DeLoughry dalam Tseng, dkk., 2002).

Johnston (Dewi, 2003) mengemukakan bahwa kecemasan merupakan reaksi terhadap adanya ancaman, hambatan terhadap keinginan pribadi, atau merupakan perasaan tertekan karena adanya kekecewaan, rasa tidak puas, tidak aman, atau sikap bermusuhan dengan orang lain. Selanjutnya Lazarus (Dewi, 2003) membagi kecemasan dalam dua arti yaitu kecemasan sebagai respon dan sebagai *intervening variable*. Kecemasan sebagai respon terbagi dua yaitu *state anxiety* dan *trait anxiety*. *State anxiety* adalah gejala-gejala kecemasan yang timbul bila individu dihadapkan pada situasi tertentu yang dirasakan mengancam. Tingkat kecemasan ini tergantung pada intensitas stimulus yang mempengaruhi, artinya individu akan mengalami kecemasan selama kondisi tersebut ada. *Trait anxiety* adalah kecemasan yang menetap pada diri seseorang. Kecemasan ini sudah terintegrasi dalam kepribadian sehingga individu yang mempunyai kecemasan ini lebih mudah menjadi cemas bila menghadapi situasi yang dianggap mengancam dirinya. Kecemasan ini dipandang sebagai suatu simptom artinya sebuah keadaan yang menunjukkan adanya kesukaran untuk mengadakan proses penyesuaian diri.

Definisi dari kecemasan komputer adalah rasa takut terhadap ancaman yang muncul ketika berinteraksi dengan komputer di mana ancaman tersebut sebenarnya tidak terdapat dalam kenyataan. Kecemasan komputer dapat berujud pengalaman ketakutan yang tidak diketahui, perasaan frustrasi, kegagalan dan kekecewaan, dan perasaan yang tidak menyenangkan (Orr, 2002). Gejala-gejala fisik dari kecemasan menggunakan komputer badan menjadi dingin dan berkeringat, tangan menjadi basah berkeringat, perut terasa sakit, tenggorokan sesak, hati menjadi gelisah, seolah ingin menangis, dan anggota badan menjadi tegang. Bila dikaitkan dengan konsep kecemasan sebagai respon maka dapat dikatakan bahwa kecemasan menggunakan komputer termasuk *state anxiety* karena gejala-gejala kecemasan timbul bila individu dihadapkan pada situasi tertentu yang dirasakan mengancam, yaitu ketika menggunakan komputer.

Kecemasan menggunakan komputer menyebabkan penurunan penggunaan bahkan penolakan terhadap teknologi informasi. Di beberapa literatur, kecemasan menggunakan komputer telah digolongkan secara khusus sebagai suatu ketakutan bekerja dengan komputer atau memikirkan bekerja dengan komputer (Valerie dan Yong, 2002). Selanjutnya disebutkan bahwa individu yang cemas dengan komputer pada umumnya mempunyai respon psikologis negatif terhadap penggunaan komputer, sama dengan respon kognitif seperti pikiran negatif dan ketakutan terhadap komputer.

Rosen dan Weil (Orr, 2002) mengatakan bahwa individu yang mengalami fobia teknologi ditunjukkan dalam tiga tingkatan yaitu:

1. Fobia Teknologi Cemas. Fobia ini muncul ketika menggunakan komputer yang ditandai dengan telapak tangan berkeringat, jantung berdebar, dan sakit kepala.
2. Fobia Teknologi Kognitif. Gejala fobia ini adalah tampak pada penampilan individu yang tenang dan santai pada bagian luar tetapi terdapat perasaan bergejolak dan

ada perasaan bahwa setiap orang tahu bagaimana menggunakan komputer, kecuali dirinya sendiri; atau merasa bahwa dirinya akan menekan tombol yang salah dan mengacaukan komputer yang dipakai.

3. Penggunaan yang Tidak Nyaman. Individu mengalami kecemasan yang rendah atau mengucapkan pernyataan yang negatif tapi secara umum tidak sampai memerlukan konseling pribadi.

Kecemasan komputer dalam tingkat yang tinggi akan membuat orang mempunyai sikap yang negatif. Hal ini disebabkan dalam sistem organisasi yang menggunakan komputer maka yang bersangkutan akan mengalami pengalaman ketakutan yang tidak diketahui, perasaan frustrasi, kegagalan dan kekecewaan, dan perasaan yang tidak menyenangkan. Kondisi yang demikian tentu juga berlaku pada para PNS. Sikap terhadap *e-government*, sebagai salah satu faktor penentu dari perilaku, akan mempengaruhi intensi atau kecenderungan untuk memanfaatkan teknologi ini. Individu yang mempunyai sikap yang negatif akan cenderung menghindari penggunaannya sementara yang bersikap positif akan menyukai dalam aktivitasnya. Individu yang mempunyai sikap positif akan lebih produktif, baik secara individual maupun organisasional.

Upaya Preventif Dan Kuratif

Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah pihak yang melaksanakan operasionalisasi pemerintahan sehingga berkaitan langsung dengan sistem *e-government*. PNS tentu mempunyai kemungkinan besar untuk mengalami kecemasan terhadap komputer sebagai konsekuensi adanya interaksi dengan komputer. Terlebih penggunaan komputer di pemerintahan selama ini sebatas hanya pengganti mesin ketik manual (Warsito, 2003). Pertanyaannya adalah bagaimana mengatasinya?

Sebenarnya tindakan untuk mengatasi kecemasan terhadap komputer tidak berbeda jauh dengan mengatasi kecemasan pada

umumnya. Secara umum upaya tersebut dapat dibagi dua, yaitu upaya preventif dan kuratif. Upaya preventif dalam arti tindakan-tindakan yang perlu dilakukan sebelum atau pada saat awal muncul gejala-gejala kecemasan terhadap komputer, sementara upaya kuratif dilakukan bila tingkat kecemasan telah sampai pada kondisi yang mengganggu kinerja.

Kepekaan dalam melihat gejala-gejala fisik yang nampak pada seseorang saat mengalami kecemasan dapat memudahkan orang lain untuk mengetahui kecemasan seseorang saat berinteraksi dengan komputer. Misalnya bagi atasan, hal ini dapat membantu untuk mendeteksi kecemasan menggunakan komputer dari para staf saat berinteraksi dengan komputer. Buxton (Fajou, 2002) mengatakan bahwa suatu pengenalan terhadap perubahan yang terjadi pada gaya atau tindakan seseorang dapat membantu untuk mencegah munculnya situasi-situasi yang tidak nyaman.

Benson (2002) menemukan penelitian-penelitian yang berhubungan dengan faktor yang mempengaruhi kecemasan komputer. Faktor-faktor tersebut adalah efikasi diri yang rendah, gaya belajar, disiplin ilmu, tahapan perhatian, pelatihan komputer atau instruksi yang tidak tuntas, pendekatan teknik dan pendekatan humanistik, serta kepemilikan komputer. Di sisi lain peningkatan pengetahuan dan ketrampilan dalam program yang sering dipakai seperti *word processing* atau *spreadsheets*, instruksi internet dalam kursus metode, penggunaan komputer dan keinginan untuk meningkatkan keahlian komputer akan memberikan kontribusi untuk menurunkan kecemasan komputer. Benson (2002) juga menunjukkan bahwa bentuk kursus tidak memberikan kontribusi terhadap kecemasan komputer tetapi mempengaruhi persepsi terhadap komputer. Kelas yang lebih panjang akan lebih efektif. Berkaitan dengan jenis kelamin, maka terdapat penelitian yang menemukan bahwa terdapat perbedaan kecemasan antara pria dan wanita namun menemukan penelitian lain tidak menemukan adanya perbedaan.

Di samping faktor internal, terdapat juga faktor eksternal yang memengaruhi sikap terhadap komputer, salah satunya yaitu budaya pembelajaran. Budaya pembelajaran adalah budaya organisasi yang menitikberatkan pada pengembangan setiap anggota dalam belajar bersama, meningkatkan kinerja, dan lebih efektif dalam melakukan perubahan di organisasi (Senge, 1999).

Gordon (1996) mengungkapkan bahwa karakteristik organisasi yang mempunyai budaya pembelajaran adalah:

1. Pembelajaran dilakukan secara berkelanjutan oleh individu, tim, maupun perusahaan untuk menghasilkan keunggulan kompetitif.
2. Tiap individu memiliki visi bersama yang direfleksikan dari nilai-nilai dan asumsi-asumsi dasar yang dimiliki semua bagian di organisasi.
3. Terdapat peningkatan kinerja yang ditunjukkan dari jalannya sistem organisasi termasuk strategi, struktur, informasi, tujuan organisasi, dan pelatihan.
4. Nilai-nilai pembelajaran yang dimiliki pimpinan organisasi merupakan proses berkelanjutan dan ada keyakinan bahwa hal tersebut dapat meningkatkan kinerja.
5. Pimpinan organisasi memberikan dukungan dengan melakukan desentralisasi pengambilan keputusan dan pemberdayaan karyawan.

Berkaitan dengan sikap terhadap komputer maka individu yang berada dalam organisasi yang mempunyai budaya pembelajaran akan mempunyai sikap yang positif. Hal ini dijelaskan oleh Robbins (1998) bahwa budaya organisasi dapat berfungsi sebagai mekanisme kontrol terhadap perilaku yang diterima dalam perusahaan. Sikap terhadap komputer yang diperoleh lewat proses pembelajaran dari lingkungan sekitar akan terbentuk positif ketika budaya yang berkembang adalah keinginan belajar, memiliki kinerja yang tinggi, dan bekerjasama. Individu yang belajar tentang teknologi komputer akan mampu merasa nyaman karena terdapat

dukungan dari lingkungan sosial untuk mengetahui hal-hal baru tentang teknologi tersebut. Budaya organisasi yang di dalamnya terdapat orang-orang yang terus belajar itulah yang mampu beradaptasi terhadap segala perubahan internal maupun eksternal, yang salah satunya adalah penggunaan teknologi komputer.

KESIMPULAN

Konsekuensi dari penggunaan komputer di era *e-government* adalah muncul gejala psikologis yang berhubungan dengan komputer, salah satunya adalah kecemasan komputer. Kecemasan komputer adalah rasa takut terhadap ancaman yang muncul ketika berinteraksi dengan komputer di mana ancaman tersebut sebenarnya tidak terdapat dalam kenyataan. Kecemasan komputer dapat berujud pengalaman ketakutan yang tidak diketahui, perasaan frustrasi, kegagalan dan kekecewaan, dan perasaan yang tidak menyenangkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kecemasan komputer adalah faktor internal, seperti efikasi diri, cara belajar; dan eksternal, misalnya budaya pembelajaran di organisasi. Dengan mengetahui faktor-faktor tersebut diharapkan dapat dilakukan upaya kuratif dan preventif untuk menghilangkan kecemasan komputer.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z. 2002. *E-Government, Teknologi Informatika, dan Implementasinya pada Sektor Pemerintah. Dalam Good Governance dan Otonomi Daerah. Menyongsong AFTA Tahun 2003*. editor: Azhari, dkk. Yogyakarta: Prosumen dan FORKOMA-UGM.
- Benson, S.J. 2002. *Computer Anxiety: Impediment to Technology Integration?* <http://pt3.nmsu.edu/ed uc621/sharon2.html>. 11 Oktober 2002.

- Berita Kominfo. 2003. *Indonesia Harus Mengejar Ketertinggalan di Bidang Telematika Untuk Meningkatkan Daya Saing Bangsa*. <http://www.kominfo.go.id/berita.asp?p=19>. 11 Oktober 2003
- _____. 2003. *Lokakarya Nasional E-Government di Kutai Timur*. www.kominfo.go.id/berita_detail.asp?id=151. 11 Oktober 2003.
- Dewi, R. 2003. Hubungan Efikasi Diri dengan Kecemasan dalam Melamar Pekerjaan. *Skripsi (Tidak Diterbitkan)*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Islam Indonesia.
- Fajou, S. 2002. *Computer Anxiety*. <http://www.edfac.usyd.edu.au/projects/comped/Fajou.html>. 11 Oktober 2002.
- Gordon, J.R. *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications, 8th*. New Jersey: Prentice Hall.
- Internet. 2002. *E-banking Di Indonesia*. Edisi 15 Januari–15 Februari 2002.
- Martin, B.L. 1998. *Computer Anxiety Levels of Virginia Cooperative Extension Field Personnel*. http://scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd-31598-144937/unrestricted/April_1.doc.pdf. 20 Oktober 2002.
- Orr, L.V. 2002. *Computer Anxiety*. <http://www.usm.maine.edu/~com/lindap~1.htm>. 11 Oktober 2002.
- Rachmadewi, A.P. 2002. Evaluasi Pengembangan E-Government di Indonesia. *Kedaulatan Rakyat*. 28 Desember 2002.
- Robbins, S.P. 1998. *Organizational Behavior, 8th*. New Jersey: Prentice Hall.
- Senge, P. 1999. *The Dance of Change: The Challenges of Sustaining Momentum in Learning Organizations*. <http://www.fieldbook.com>. 20 Februari 2003.
- Suryo, R. 2003. *E-Government, Dukung Pelaksanaan Otda*. *Kedaulatan Rakyat*. 24 Februari 2003.
- Tjahjanto. 2002. E-Government, Teknologi Informatika, dan Implementasinya pada Sektor Pemerintah. Dalam *Good Governance dan Otonomi Daerah. Menyongsong AFTA Tahun 2003*. editor: Azhari, dkk. Yogyakarta: Prosumen dan FORKOMA-UGM.
- Tseng, H.M., Tiplady, B., Macleod, H., Wright, P. 2002. *Computer Anxiety and The Assessment of Mood and Cognitive Function*. <http://www1.york.ac.uk/inst/ctipsych/web/CiP96CD/TSENG/TSENG.HTM> 11 Oktober 2002.
- Valerie, L.W. dan Yong, Z. 2002. *Existential Computer Anxiety and Changes in Computer Technology: What Past Research on Computer Anxiety Has Missed?* <http://www.yahoo.com/computer-anxiety>. 06 Maret 2003.
- Warsito. 2003. *E-Government, Dukung Pelaksanaan Otda*. *Kedaulatan Rakyat*. 24 Februari 2003.

